

KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Halilullah¹, Arif Budiman², Gusti Muhammad Hidayatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: muhammadhalilullah519@gmail.com

ABSTRAK

Pengujian kendaraan bermotor merupakan bagian penting dari pelayanan publik untuk menjamin keselamatan pengguna jalan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor yang memengaruhinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta purposive sampling terhadap 12 narasumber. Analisis dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas data. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan belum optimal; sarana fisik dan prasarana pengujian terbatas, transparansi dan tenaga profesional kurang, namun pelayanan tepat waktu, ramah, dan sesuai SOP. Faktor pendukung adalah sikap petugas yang kompeten dan regulasi yang jelas, sedangkan faktor penghambat meliputi ruang terbatas, jumlah tenaga penguji, serta minimnya inovasi digital. Disarankan UPT PKB meningkatkan fasilitas, membina kompetensi, dan menyampaikan prosedur pelayanan secara terbuka, sekaligus mendorong keterlibatan masyarakat melalui masukan dan umpan balik untuk peningkatan layanan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pengujian kendaraan bermotor, faktor pengaruh.

ABSTRACT

Motor vehicle testing is an essential public service to ensure vehicle safety and compliance. This study aims to evaluate the service quality of the Motor Vehicle Testing Unit (UPT PKB) at the Transportation Office of Hulu Sungai Utara Regency and identify factors affecting it. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation from 12 purposively selected informants. Data were analyzed using reduction, presentation, and conclusion drawing, supported by credibility testing. Findings indicate that service quality is not yet optimal. Tangible aspects are limited by inadequate facilities and information technology; reliability is affected by low transparency and insufficient professional personnel; responsiveness meets timeliness standards but is constrained by facility limitations; assurance and empathy indicators comply with SOPs and customer expectations. Supporting factors include officers' competence, friendliness, and strong regulations, while inhibiting factors involve limited space, insufficient qualified personnel, manual reporting, and lack of digital innovation. It is recommended that UPT PKB maintain facilities, enhance staff competencies, and improve transparency in procedures and service information.

Keywords: service quality, motor vehicle testing, influencing factors

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil dan efisien. Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 menekankan pentingnya jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diberikan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas. Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa,

administrasi, hingga aspek keamanan, di mana kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraannya. Goeth dan Davis menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan, yang diharapkan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada prosedur dan regulasi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara konsisten.

Dalam konteks transportasi, pemerintah berkewajiban memastikan kendaraan bermotor yang digunakan masyarakat aman dan layak jalan. Uji berkala kendaraan bermotor atau KIR merupakan mekanisme penting untuk menilai kelayakan teknis kendaraan agar risiko kecelakaan dan kerusakan lingkungan dapat diminimalkan. Menurut Refkisyam, pengujian kendaraan bermotor dilakukan secara rutin oleh petugas berwenang untuk memastikan setiap kendaraan memenuhi standar keselamatan. Di Indonesia, pengujian kendaraan bermotor diatur melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012, yang mengatur jenis kendaraan yang wajib mengikuti uji berkala, prosedur pemeriksaan, serta penerbitan sertifikat kelulusan. Pelaksanaan uji berkala ini juga berperan dalam meningkatkan disiplin pemilik kendaraan terhadap peraturan lalu lintas dan mendorong kesadaran akan keselamatan berkendara.

Namun, pelayanan pengujian kendaraan bermotor masih menghadapi sejumlah kendala. Keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah tenaga penguji yang terbatas, kurangnya transparansi informasi, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, proses administrasi dan pendaftaran sebagian besar masih manual, ruang tunggu sempit, serta belum adanya sistem digital untuk memantau jadwal dan hasil uji kendaraan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat, keterlambatan pelayanan, dan berkurangnya kepercayaan publik. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Wella Dwi Ananda (2024) di Kabupaten Bengkalis dan Airin Handayani (2021) di Kabupaten Tabalong, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dipengaruhi oleh ketersediaan SDM, kepatuhan terhadap SOP, dan dimensi empati dalam pelayanan. Penelitian Ananda menunjukkan adanya kendala pada kehandalan dan jaminan pelayanan akibat keterbatasan SDM, sementara penelitian Handayani menekankan dimensi empati sebagai indikator utama dalam menilai kualitas layanan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menitikberatkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Fokus penelitian diarahkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan data terbaru dari lapangan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kinerja

pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis, khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di sektor transportasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi strategis bagi pihak UPT PKB dalam merancang inovasi dan perbaikan layanan yang lebih efektif dan efisien.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Lokasi penelitian berada di kantor UPT PKB yang terletak di Jalan Beringin, Kecamatan Banjar, Kabupaten Hulu Sungai Utara, tepatnya di belakang Masjid Al-Munawwarah dan di depan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dalam konteks alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pendekatan ini lebih menitikberatkan pada interpretasi makna di balik data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta tidak fokus pada pengukuran kuantitatif semata. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan tujuan memberikan gambaran sistematis mengenai kondisi nyata pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini juga menekankan pengumpulan data langsung dari para informan untuk memastikan akurasi dan relevansi informasi yang diperoleh.

Data diperoleh dari 12 informan yang dipilih melalui purposive sampling, meliputi pejabat, pegawai, dan sopir UPT PKB yang mengetahui prosedur pelayanan secara detail. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam, serta dokumentasi berupa catatan, foto, dan arsip resmi UPT PKB. Desain operasional penelitian menilai lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, dengan indikator yang menyesuaikan kondisi lapangan. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kredibilitas data dijaga melalui perpanjangan pengamatan, triangulasi sumber dan teknik, penggunaan bahan referensi, serta membercheck untuk memastikan kesesuaian informasi dengan pengalaman informan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas pelayanan UPT PKB dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara****1. *Tangible* (Berwujud)**

Berwujud atau tampilan fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dapat diamati secara langsung karena indikatornya terlihat secara kasat mata. Dimensi ini mencakup lima aspek utama, yaitu sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, serta sarana dan prasarana pengujian kendaraan. Selanjutnya, uraian mengenai masing-masing indikator tersebut dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

a. Sarana Fisik Perkantoran

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sarana fisik perkantoran UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang cepat dan nyaman. Ruang tunggu sempit, kursi terbatas, ventilasi kurang optimal, serta minimnya fasilitas informasi dan teknologi membuat proses pelayanan masih manual dan menambah waktu tunggu. Sesuai prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, peningkatan fasilitas, penataan ruang, dan pemanfaatan teknologi digital diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT PKB.

b. Komputerisasi Administrasi

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, komputerisasi administrasi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Hulu Sungai Utara masih terbatas dan hanya digunakan untuk fungsi dasar seperti mengetik, mencetak, dan menyimpan data secara manual. Ketiadaan sistem aplikasi pelayanan, pendaftaran online, database terintegrasi, maupun antrian digital menghambat kelancaran dan efisiensi pelayanan. Pengembangan sistem digital dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

c. Ruang Tunggu

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, ruang tunggu UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Hulu Sungai Utara masih terbatas dan belum memadai untuk menampung pemohon, terutama pada jam sibuk. Kapasitas yang kecil, jumlah kursi yang terbatas, ventilasi kurang baik, dan ketiadaan fasilitas informasi atau sistem antrian digital menimbulkan ketidaknyamanan, pemohon terpaksa berdiri atau menunggu di luar, serta mengurangi efektivitas pelayanan. Seluruh informan menyepakati bahwa perbaikan ruang tunggu, penambahan kursi, dan penyediaan sistem informasi antrian menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan publik sesuai prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

d. Tempat Informasi

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, tempat informasi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Hulu Sungai Utara belum berfungsi optimal. Tidak tersedia media informasi yang memadai, baik berupa papan alur pelayanan, daftar persyaratan, jadwal, biaya layanan, maupun display digital, sehingga pemohon sering kebingungan dan harus menanyakan langsung ke petugas. Ketiadaan fasilitas informasi yang lengkap menjadi faktor penghambat pelayanan yang cepat, transparan, dan nyaman. Peningkatan media informasi, baik cetak maupun digital, menjadi kebutuhan mendesak untuk menunjang kualitas pelayanan sesuai prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

e. Sarana dan Prasarana Pengujian

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sarana dan prasarana pengujian di UPT PKB Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang cepat, akurat, dan efektif. Beberapa alat uji seperti brake tester, headlight tester, dan uji emisi tersedia namun sebagian sudah menurun performanya dan memerlukan kalibrasi, sementara jalur uji yang sempit membatasi kapasitas kendaraan. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang dan memperlambat alur pemeriksaan. Oleh karena itu, peremajaan peralatan, perawatan berkala, penambahan fasilitas, dan perluasan jalur uji menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas, akurasi, dan kecepatan pelayanan sesuai prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

2. Realibility (Kehandalan)

Kehandalan (Reliability) merupakan kemampuan UPT PKB dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya. Dimensi ini memiliki dua indikator utama, yaitu kemampuan menyediakan pelayanan sesuai prosedur dan kehandalan dalam melaksanakan pelayanan secara tepat waktu dan akurat. Kedua indikator ini menekankan pentingnya kepastian, konsistensi, dan akurasi dalam setiap proses pelayanan agar masyarakat memperoleh layanan yang andal dan memuaskan.

a. Kemampuan Menyediakan Pelayanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor telah berusaha memberikan pelayanan sesuai kapasitas, namun optimalisasi masih terhambat sarana, SDM, transparansi, dan teknologi. Peralatan uji sebagian sudah menurun fungsi, tenaga profesional terbatas, dan dukungan digital minim. Peningkatan sarana, SDM, sistem informasi, dan transparansi diperlukan untuk mewujudkan pelayanan cepat, akurat, dan terpercaya sesuai prinsip kehandalan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya dan infrastruktur yang memadai.

b. Kehandalan Menyediakan Pelayanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kehandalan pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor masih belum optimal karena terbatasnya sarana, tenaga profesional, transparansi, dan pemanfaatan teknologi. Beberapa alat uji, seperti brake tester, lampu, dan emisi, sudah menurun fungsi sehingga proses pelayanan terkadang tertunda. Meskipun pegawai berusaha memberikan layanan sesuai kemampuan, kondisi tersebut belum sepenuhnya menjamin pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, sesuai indikator kehandalan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah kemampuan petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan pelayanan cepat, sigap, dan tanggap terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat selama proses pengujian. Dimensi ini mencakup tiga indikator utama: kesanggupan membantu konsumen, penyediaan layanan cepat dan tepat waktu, serta ketepatan dalam merespons kebutuhan pengguna. Ketiga indikator ini menjadi tolok ukur seberapa efektif petugas merespons pengguna layanan secara akurat dan efisien.

a. Kesanggupan Membantu Konsumen

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kesanggupan petugas UPT PKB dalam membantu konsumen tergolong cukup baik, ditunjukkan oleh sikap responsif dan perhatian selama pendaftaran, pengisian data, pengarahan kendaraan, serta penjelasan prosedur pengujian. Namun, tingkat ketanggapan belum optimal karena terbatasnya SDM, sarana, dan sistem teknologi pendukung, sehingga pelayanan masih kurang konsisten terutama pada jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan membantu konsumen belum sepenuhnya memenuhi standar Responsiveness menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Namun upaya petugas tetap menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

b. Menyediakan Pelayanan Cepat dan Tepat Waktu

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor mampu memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu. Setiap kendaraan diarahkan langsung ke jalur uji, alur kerja tertib, petugas sigap, dan sarana prasarana berfungsi optimal, sehingga proses pengujian berjalan efisien tanpa antrean panjang. Kondisi ini menunjukkan pelayanan sudah memenuhi standar timeliness dan assurance sesuai indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Kecepatan dan ketepatan layanan ini turut meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan UPT PKB, memperkuat citra positif lembaga di mata pengguna layanan, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan secara rutin.

c. Tanggap dalam Melayani

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan pelayanan sigap, cepat, dan responsif dengan petugas siap membantu konsumen secara profesional. Setiap kendaraan diarahkan ke jalur uji tanpa menunggu lama, alur pelayanan lancar, dan petugas aktif memberikan informasi, sehingga tingkat tanggap melayani konsumen sangat baik. Kondisi ini sesuai teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan UPT PKB.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah kemampuan pegawai untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen melalui sikap profesional, ramah, dan sopan selama proses pelayanan. Dimensi ini terdiri dari dua indikator utama, yaitu: 1) kemampuan meyakinkan konsumen bahwa pelayanan dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur, serta 2) keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor. Kedua indikator ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan UPT PKB.

a. Kemampuan meyakinkan konsumen

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor melaksanakan prosedur pengujian secara profesional, akurat, dan teliti, sehingga masyarakat merasa yakin bahwa kendaraan mereka diuji dengan benar. Petugas memberikan informasi jelas dan transparan mengenai prosedur dan hasil pengujian, serta koordinasi antarpetugas berjalan baik, sehingga setiap pertanyaan atau kebutuhan konsumen langsung ditangani. Dengan demikian, kemampuan meyakinkan konsumen (*assurance*) di UPT ini dapat dikategorikan sangat baik, selaras dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan pentingnya profesionalisme, keramahan, dan kejelasan informasi untuk membangun kepercayaan masyarakat.

b. SOP (*Standard Operating Procedure*)

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, SOP pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara telah tersedia, jelas, dan diterapkan. Proses pelayanan berjalan sistematis mulai pendaftaran, pemeriksaan administrasi, pengujian teknis, hingga penerbitan hasil uji, dengan pembagian tugas jelas bagi petugas. Meskipun sebagian proses masih manual dan sarana terbatas seperti ruang tunggu, fasilitas informasi, dan alat uji, alur pelayanan tetap tertib dan konsisten. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai SOP, namun perlu peningkatan fasilitas dan teknologi untuk efektivitas dan kenyamanan pengguna, sejalan dengan indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

5. *Emphaty* (Empati)

Empati (*Empathy*) adalah sikap petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor yang tegas namun tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat selama pelayanan. Indikatornya meliputi kemampuan memberikan pelayanan secara tegas sambil tetap menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap pemohon. Uraian lebih rinci mengenai indikator ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Sikap Tegas Tetapi Penuh Perhatian

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan pelayanan tegas namun tetap ramah dan penuh perhatian. Petugas menegakkan prosedur pengujian sesuai standar, sambil menjelaskan setiap tahapan dengan sabar dan membantu masyarakat memahami proses. Sistem dokumentasi yang tertata rapi mendukung akuntabilitas dan memudahkan monitoring. Sikap ini membuat konsumen merasa aman, dihargai, dan nyaman, sehingga kualitas pelayanan UPT dapat dikategorikan sangat baik sesuai indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

b. Keramahan serta sopan santun Petugas

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selalu bersikap ramah, sopan, dan penuh perhatian, memberikan penjelasan jelas, merespons pertanyaan dengan sabar, serta mendampingi konsumen selama proses pengujian. Interaksi profesional dan koordinasi antarpetugas memastikan pelayanan berjalan lancar, nyaman, dan tidak membingungkan. Sikap empatik ini, didukung sertifikat kompetensi penguji berkala, membuat masyarakat merasa dihargai, aman, dan puas. Dengan demikian, tingkat empathy petugas dapat dikategorikan sangat baik, sesuai indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Penghambat

a. Kapasitas Ruang Terbatas dan Belum Memadai

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sarana fisik perkantoran UPT PKB Hulu Sungai Utara masih belum memadai untuk mendukung pelayanan cepat, nyaman, dan efektif. Ruang tunggu sempit, jumlah kursi terbatas, AC dan ventilasi kurang optimal, area parkir sempit, serta minimnya fasilitas informasi dan teknologi (misal antrian elektronik dan display) menyebabkan ketidaknyamanan dan penundaan, terutama pada jam sibuk. Proses pelayanan masih manual dari pendaftaran hingga pembayaran, sehingga meningkatkan waktu tunggu. Kondisi ini menekankan perlunya peningkatan fasilitas dan teknologi untuk efisiensi pelayanan publik, sesuai prinsip bukti fisik Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

b. Kurangnya Jumlah Tenaga Penguji yang Mempunyai Kualifikasi Khusus dikarenakan Ketidaksesuaian Administrasi

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor telah berupaya memberikan pelayanan sesuai kemampuan, namun kualitasnya masih terhambat oleh keterbatasan sarana, SDM, transparansi, dan pemanfaatan teknologi. Beberapa alat uji sudah berusia lama dan belum diperbarui, sementara jumlah dan kompetensi tenaga profesional serta sistem informasi digital masih perlu ditingkatkan. Perbaikan pada aspek sarana, SDM, transparansi, dan teknologi akan mendukung pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan berkualitas, sehingga memenuhi harapan masyarakat. Hal ini belum sepenuhnya sesuai indikator kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan kapasitas optimal dalam melaksanakan tugas.

c. Proses Pelaporan Masih Manual

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, tempat informasi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Hulu Sungai Utara belum berfungsi optimal. Media informasi seperti papan alur pelayanan, daftar persyaratan, biaya, jadwal, maupun perangkat digital tidak tersedia atau minim, sehingga pemohon sering kebingungan dan harus bertanya langsung kepada petugas. Kondisi ini menghambat tercapainya pelayanan cepat, transparan, dan nyaman, sehingga peningkatan fasilitas informasi—baik cetak maupun digital—sangat diperlukan. Hal ini belum sesuai dengan prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, serta dapat menurunkan kepuasan, kepercayaan, dan citra positif UPT PKB di mata masyarakat. Oleh karena itu, penyediaan media informasi yang lengkap dan mudah diakses menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan..

d. Belum Adanya Inovasi Digital Menyangkut Informasi Pengujian Kendaraan Bermotor

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, komputerisasi administrasi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Hulu Sungai Utara masih sangat terbatas. Komputer hanya digunakan untuk fungsi dasar seperti mengetik, mencetak, dan menyimpan data secara manual, tanpa sistem aplikasi pelayanan, pendaftaran online, atau antrian digital. Minimnya pemanfaatan teknologi ini menghambat pelayanan cepat, tertib, dan efisien, sehingga pengembangan sistem digital, integrasi data, serta penerapan teknologi informasi mutakhir menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan ini tidak hanya mempermudah monitoring dan akuntabilitas, tetapi juga mempercepat alur pelayanan serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat, sesuai prinsip bukti fisik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

2. Faktor Pendukung

a. Sikap Petugas yang Semaksimal Mungkin dalam Menyediakan Pelayanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap petugas UPT PKB Kabupaten Hulu Sungai Utara yang tegas namun penuh perhatian mencerminkan profesionalisme sekaligus empati. Ketegasan terlihat dari penerapan SOP yang disiplin dan pengawasan jalur pengujian, sementara perhatian ditunjukkan melalui arahan sopan, penjelasan jelas, serta bantuan langsung kepada pengguna layanan. Sikap ini tidak hanya memastikan prosedur dijalankan dengan benar, tetapi juga meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan UPT PKB, sehingga standar kualitas layanan dapat dikategorikan sangat baik dan konsisten dengan prinsip pelayanan publik yang profesional. Hal ini juga menunjukkan bahwa keseimbangan antara ketegasan dan empati petugas berperan penting dalam membangun loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap UPT PKB.

b. Sikap Petugas yang Ramah dan Menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan Baik

Berdasarkan wawancara dan observasi, SOP di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah tersedia dan menjadi pedoman utama pelayanan, mencakup tahapan dari pendaftaran, pemeriksaan administrasi, hingga penerbitan hasil uji. Petugas bekerja konsisten sesuai SOP, menjaga keseragaman, ketertiban, dan akurasi pelayanan, sehingga masyarakat mudah memahami proses pengujian. Meski demikian, media penyampaian SOP masih perlu ditingkatkan agar lebih mudah terlihat oleh pengguna layanan. Secara keseluruhan, SOP mendukung profesionalisme dan standarisasi pelayanan UPT PKB, meskipun penyajian informasi dapat diperbaiki untuk memaksimalkan pemahaman masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengujian kendaraan.

c. Regulasi dan Payung Hukum yang Kuat

Berdasarkan wawancara dan observasi, pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB didukung regulasi dan payung hukum yang jelas, mencakup peraturan pemerintah, peraturan menteri, dan petunjuk teknis. Petugas menjalankan setiap tahapan sesuai standar, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan administrasi, hingga pengujian fisik, sehingga proses pengujian objektif, terstandar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Regulasi menjadi pedoman utama yang menjaga ketertiban dan validitas hasil uji, meskipun penyebaran informasi hukum kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar pengguna lebih memahami dasar setiap prosedur. Secara keseluruhan, penerapan regulasi di UPT PKB berjalan efektif dan mendukung kualitas pelayanan pengujian kendaraan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menggunakan indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2022), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor belum sepenuhnya optimal. Dari lima variabel kualitas pelayanan yang diteliti, terdapat beberapa indikator yang sudah memenuhi standar, seperti sikap tegas namun penuh perhatian petugas, keramahan, penerapan SOP, dan kemampuan meyakinkan konsumen. Namun, sebagian besar indikator lain, terutama terkait sarana fisik, teknologi, transparansi, dan jumlah tenaga profesional, masih menghadapi kendala. Faktor pendukung kualitas pelayanan antara lain sikap petugas yang profesional, ramah, dan disiplin dalam mengikuti SOP, serta regulasi dan payung hukum yang jelas.

Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah tenaga penguji yang terbatas, proses administrasi yang masih manual, dan minimnya inovasi digital untuk memudahkan akses informasi bagi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada ketertiban prosedur dan profesionalisme petugas, tetapi juga pada penguatan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, dan penyediaan media informasi yang jelas bagi masyarakat. Optimalisasi komputerisasi administrasi, sistem antrian digital, serta tampilan SOP yang mudah diakses dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan. Upaya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan sertifikasi berkala juga menjadi faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, perbaikan aspek fisik, teknis, dan komunikasi pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan citra positif UPT PKB di mata masyarakat, sekaligus mewujudkan standar kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Airin Handayani, S.R., 2021. *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat Airin Handayani, Safrul Rijali*. Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis (JAPB), 4, pp.694–701.
- Ananda, W.D. & Chandra, P.S., 2024. *Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis*. 8, pp.26158–26162.
- Anonim, 2012. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120. Sekretariat Negara.
- Anonim, 2021. *Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPM*.



Indonesia.

Tjiptono, F. & Chandra, G., 2022. *Service, Quality, & Satisfaction*. 5th ed. Andi